



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BASADO EN LAS DIMENSIONES DE RICHARD DAFT EN LA EMPRESA GRECIA SAC UBICADA EN LOS OLIVOS, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Administrador

Autores:

Br. Carol Emily Carranza Vidal

Br. Yesenia Mamani Halanocca

Asesor:

Lic. Oscar Orlando Rodríguez Vargas

Lima – Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Justificación.....	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2. Objetivo Específicos:	21
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases Teóricas	27
2.2.1. Evolución de la Teoría: Administración	27
2.2.1.1. Enfoques de la Administración	27
2.2.2. Estructura Organizacional	31
2.2.2.1. Definición de la Organización:	31
2.2.2.2. Importancia de la Organización:	32
2.2.2.3. Definición Estructura Organizacional.....	32
2.2.2.4. Definición de Diseño organizacional.....	34
2.2.2.5. Clasificación de diseño organizacional	36
2.2.2.6. Dimensiones Estructurales	37
2.2.2.7. Factores de Contingencia	39
2.2.3. Modelos de Estructuras organizacionales.....	39
2.2.3.1. La Estructura Organizacional según Stephen P. Robbins.....	39
2.2.3.2. La Estructura Organizacional según Richard Daft.....	42
2.3. Definición de términos básicos	44
CAPÍTULO 3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	46
3.1. Tipo de diseño de investigación.....	46

3.2.	Material de estudio.....	46
3.2.1.	<i>Unidad de estudio.....</i>	46
3.2.2.	<i>Población.....</i>	47
3.2.3.	<i>Muestra.....</i>	47
3.3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	47
3.3.1.	<i>Para recolectar datos.....</i>	47
3.3.2.	<i>Para analizar información.....</i>	47
CAPÍTULO 4. RESULTADOS		49
4.1.	Resultados de la encuesta para diagnosticar de la estructura organizacional de la empresa Grecia SAC:	49
4.2.	Resultados del análisis interno y externo realizado a la empresa Grecia S.A.C.....	54
4.2.1.	<i>Análisis FODA</i>	54
CAPÍTULO 5. PRODUCTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL		55
5.1.	Misión	55
5.2.	Visión.....	55
5.3.	Valores	55
5.4.	Objetivos	56
5.5.	Estrategias	57
5.6.	Organigrama	58
5.6.1.	<i>Organigrama actual</i>	58
5.6.2.	<i>Organigrama propuesto.....</i>	59
5.7.	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	60
5.8.	Reglamento Interno de Trabajo	72
5.9.	Manual de Organización y Funciones.....	82
CONCLUSIONES.....		104
RECOMENDACIONES.....		105
REFERENCIAS.....		106
ANEXOS.....		109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1. Características del Diseño Organizacional asociados a la estrategias de Miles y Snow	35
TABLA N° 2. Escala Likert	49
TABLA N° 3. Análisis FODA.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. Evolución de la Industria Manufacturera	13
GRÁFICO N° 2. Índice de la Producción Manufacturera	14
GRÁFICO N° 3. Principios de la Administración Científica de Taylor.....	28
GRÁFICO N° 4. Principios de la Administración Moderna de Fayol.....	29
GRÁFICO N° 5. Características del Diseño Organizacional asociados a la estrategias de Porter. 35	
GRÁFICO N° 6. Propósitos de la función de organizar	40
GRÁFICO N° 7. Interacción de las organizaciones	42
GRÁFICO N° 8. Dimensión de Formalización	50
GRÁFICO N° 9. Dimensión de Jerarquía.....	51
GRÁFICO N° 10. Dimensión de Especialización	52
GRÁFICO N° 11. Dimensión de Centralización	53
GRÁFICO N° 12. Organigrama	58
GRÁFICO N° 13. Organigrama propuesto	59

RESUMEN

La presente tesis se encuentra organizada en 5 capítulos, cuyo contenido será detallado en los siguientes apartados.

El Capítulo 1 presenta la realidad problemática, el problema de investigación, los objetivos generales y específicos, así como las limitaciones y la justificación del estudio.

El Capítulo 2 muestra una revisión bibliográfica de los temas principales sobre los que se fundamenta la propuesta del estudio. El marco teórico está compuesto por tres elementos: antecedentes, bases teóricas y definición de términos. El primero, abarca el conjunto de investigaciones previas relacionadas con diseño y estructura organizacional. Por su parte las bases teóricas exponen la teoría relevante para la comprensión de los conceptos requeridos en los capítulos posteriores.

Por último, la definición de términos establece el significado específico en base al contexto a los conceptos principales, inmersos en el problema formulado.

El Capítulo 3 exhibe el Producto de Aplicación Profesional, que en el caso de esta investigación está conformado por el Organigrama, el cual ha sido diseñado en base a las necesidades y realidad de la empresa.

El Capítulo 4 inicia con el tipo de diseño de la investigación, prosigue con la descripción de los materiales de estudio (unidad de estudio, población y muestra) y finaliza con las técnicas, procedimientos e instrumentos de recolección y análisis de información.

En el caso de la recolección de datos se ha empleado la encuesta como técnica el Cuestionario como instrumento. Por su parte, el análisis de Información se ha llevado a cabo utilizando el programa para cálculos EXCEL 2016.

El Capítulo 5 presenta los resultados obtenidos al procesar la información proveniente de los cuestionarios aplicados y da a conocer la situación actual de la estructura organizacional de la empresa Grecia SAC.

Al finalizar los capítulos se presentan 4 apartados adicionales. El primero detalla las conclusiones de la investigación en base a la apreciación de los resultados obtenidos. La siguiente sección expone algunas recomendaciones para la mejora de los servicios ofrecidos al cliente interno. Luego se encuentran las referencias de autores citados a lo largo de la tesis para consultas en lo que respecta a la teoría utilizada en la misma.

Finalmente, se presentan los anexos.

ABSTRACT

This thesis is organized into 5 chapters, whose content will be detailed in the following sections.

Chapter 1 presents the problematic reality, the research problem, the general and specific objectives, as well as the limitations and justification of the study.

Chapter 2 shows a bibliographic review of the main topics on which the study proposal is based. The theoretical framework is composed of three elements: background, theoretical bases and definition of terms. The first covers the set of previous investigations related to design and organizational structure. On the other hand, the theoretical bases expose the relevant theory for the understanding of the concepts required in the later chapters.

Finally, the definition of terms establishes the specific meaning based on the context of the main concepts, immersed in the problem formulated.

Chapter 3 shows the Professional Application Product, which in the case of this research is made up of the Organizational Chart, which has been designed based on the needs and reality of the company.

Chapter 4 begins with the type of research design, continues with the description of the study materials (study unit, population and sample) and ends with the techniques, procedures and instruments for collecting and analyzing information.

In the case of data collection, the survey has been used as a technique, the Questionnaire as an instrument. For its part, the analysis of Information has been carried out using the program for EXCEL 2016 calculations.

Chapter 5 presents the results obtained by processing the information from the questionnaires applied and discloses the current situation of the organizational structure of the company Grecia SAC.

At the end of the chapters, 4 additional sections are presented. The first details the conclusions of the investigation based on the assessment of the results obtained. The next section presents some recommendations for the improvement of the services offered to the internal client. Then there are the references of authors cited as length of the thesis for consultations with regard to the theory used in it.

Finally, the annexes are presented.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aramburu, N., & Rivera, O. (2010). *Organización de empresas*. San Sebastián: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Arroyo Pita, M. L. (2017). Diseño organizacional en la Cooperativa de servicios múltiples del Centro LTDA. CENTROCOOP, 2017. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Ayala Vega, C. R. (2017). Estructura organizacional y prevención de riesgo laboral en la empresa Transportes Clarita S.R.L. Callao, 2017. Universidad César Vallejo.
- Briceño Mendoza, M., & Galvez Cieza, G. (2017). Diseño Organizacional en base al modelo DAFT para la empresa JACB Ingeniería & Construcción SAC – Chiclayo 2016. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional (11a. ed.)*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Eggers, M. F. (2012). *Teoría de las organizaciones*. Buenos aires: Editorial Maipue.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. Mc Graw Hill. Obtenido de www.promonegocios.net.
- Gallardo Gallardo, E., Cruz Moreno, A., Fajardo Laredo, J. C., & Morales Gutiérrez, A. C. (2015). *¿Cómo diseñar una organización?* Barcelo - España: Oberta UOC Publising S.L.
- Gilli, J., Doval, I., Arostegui, A., Iesulauro, A., & Schulman, D. (2007). *Diseño Organizativo, Estructura y Procesos*. Granica, Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación 6a Ed.* México D.F.: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hodge, B., Anthony, W., & Gales, L. (2003). *Teoría de la Organización, un enfoque estratégico 6a Ed.* Madrid: Pearson Educación S.A.
- Huamán Solís, M. A. (2006). Mejoramiento de la estructura organizacional del area de almacén de una cadena de tiendas por departamentos. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Instituto de Estudios Económicos y Sociales. (2018). *Reporte estadístico N° 6 - Junio 2018*. Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Informe Técnico N° 2 - Junio 2018 / Indicador de la Actividad Productiva Departamental*. Lima.

- Jones, G. (2013). *Teoría Organizacional, diseño y cambio en las organizaciones 7a Ed.* México: Pearson Educación de México S.A.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de la Administración: Enfoque Internacional.* Mexico D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Marín Idárraga, D. A. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 43-63.
- Marín Idárraga, D., & Cuartas Marín, J. C. (2014). Teorías del análisis y diseño organizacional: una revisión a los postulados contingentes y de la co-alineación estratégica. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 153-168.
- Münch Galindo, L., & Garcia Martinez, J. (2012). *Fundamentos de Administración.* México: Editorial Trillas S.A.
- Münch Galindo, L. (2015). *Administración. Proceso administrativo, clave del éxito empresarial.* México: Pearson Educación.
- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI). (2015). *Informe sobre el Desarrollo Industrial 2016. El rol de la tecnología y la innovación en el desarrollo industrial inclusivo y sostenible.* Viena.
- Palladino, E., & Palladino, L. (1998). *Administración Organizacional.* Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Real Academia Española. (06 de Julio de 2018). <http://www.rae.es/>. Obtenido de <http://dle.rae.es/?w=organizacion>
- Rico, R., Fernández Rios, M., Rascado, P., & Sánchez Manzanares, M. (2004). Teorías implícitas, diseño organizacional y eficacia. *Red Revista Interamericana de Psicología*, 121-130.
- Ríos Ramos, F. G. (2011). Alineamiento estratégico: ajustes en la estructura organizacional y diseño de mapa de procesos en una ONG orientada a salud. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración 13a Ed.* México: Pearson Educación de México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración (10 Ed).* Pearson Educación de México SA.

- Sainz de Vicuña Ancin, J. (2004). La misión, hoy más necesaria que nunca. *Harvard Deusto Business Review*, 31.
- Sillo Meza, J. J. (2014). Diseño de un modelo de sistema viable para mejorar la estructura organizacional en la sucursal Huancayo del banco INTERBANK. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración 6a Ed.* México: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
- Torres Hernández , Z. (2014). *Administración estratégica*. Mexico D.F.: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. .
- www.americaeconomia.com. (18 de marzo de 2015). *www.americaeconomia.com*.
Obtenido de *www.americaeconomia.com*:
<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/multilatinas/constructora-mexicana-ica-cambia-su-estructura-organizacional-y-dir>
- www.americaeconomia.com. (03 de noviembre de 2016). *www.americaeconomia.com*.
Obtenido de *www.americaeconomia.com*:
<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/pemex-busca-aliviar-su-estructura-organizacional-y-liquidara-al-menos-dos-subsid>
- www.semanaeconomica.com. (24 de abril de 2017). *www.semanaeconomica.com*.
Obtenido de *www.semanaeconomica.com*:
<http://semanaeconomica.com/article/management/estrategia/224768-mercer-93-de-ejecutivos-planea-un-redisenio-organizacional-en-los-proximos-dos-anos/>